

Título: Las consecuencias negativas de las diferencias intergeneracionales ante la aparición de conflictos interpersonales.

INTRODUCCIÓN

La incorporación masiva de las nuevas generaciones en las organizaciones sanitarias implica trabajar en equipos caracterizados por una diversidad intergeneracional. Es decir, equipos de trabajo heterogéneos en valores corporativos, maneras de llevar a cabo una tarea, estilos de gestión de problemas, habilidades interpersonales etc. Se ha demostrado que trabajar en equipo, de forma colaborativa, ayuda a ahorrar costes a la sanidad, a disminuir errores clínicos y a promover la atención integral (biopsicosocial) y humanitaria hacia el paciente (Barr y Beunza, 2014; OMS, 2010). Sin embargo, también supone la aparición inevitable de conflictos interpersonales en las organizaciones (Munduate y Martínez, 2004).

Si bien es cierto que muchas de las investigaciones existentes revelan que los conflictos crean tensión y, por lo tanto, disminuyen la satisfacción laboral, es necesario mencionar que, en ocasiones, el conflicto es fuente de energía de los equipos de trabajo, lo que les lleva a ser más productivos y a percibir también beneficios personales, como pueden ser el incremento de un clima de apoyo entre compañeros y la mejora del bienestar laboral (Jehn et al, 2008; León-Pérez et al., 2016). La clave está en saber distinguir entre discrepancias laborales (conflicto de tareas) y personales (conflicto de relacionales) y tener las habilidades y los recursos adecuados para hacer una correcta gestión de los mismos (Benítez et al., 2011; De Wit et al., 2012).

Recientes estudios indican que la generación a la que pertenecen los empleados (Baby Boomers, generación X y generación Y), va a delimitar su percepción sobre ciertos fenómenos laborales, tales como el conflicto, y su manera de actuar ante los mismos.

En base a ello, el objetivo principal de este estudio ha sido: (a) Demostrar la existencia de diferencias entre las tres generaciones a la hora de percibir ambos tipos de conflicto entre compañeros/as (tareas vs. relaciones) y las emociones (positivas vs. negativas) que se desprenden de ellos, y; (b) Analizar el efecto modulador de la autoeficacia en la relación entre el conflicto de tareas, el conflicto relacional y la satisfacción laboral.

METODOLOGÍA

Se ha realizado un estudio exploratorio de campo de diseño transversal. Los participantes han sido 120 empleados/as de organizaciones sanitarias a los que se le han administrados los respectivos cuestionarios. Los análisis de correlaciones y regresiones se han realizado dividiendo la muestra en rango de edades, para clasificarlos en las distintas generaciones (Baby Boomers, generación X y generación Y).

RESULTADOS

Los principales resultados demuestran que el conflicto de tareas sólo se relaciona de manera, directa y negativa con la satisfacción laboral en los empleados/as pertenecientes a la generación “Y” ($\beta = -.60, p = .05$) y, de manera positiva con el conflicto relacional ($\beta = .51, p = .05$). Ello podría ser explicado por dos motivos: (a) la percepción de emociones negativas ante la aparición de un conflicto sobre asuntos laborales ($\beta = .71, p = .05$), en los sujetos de dicha generación, lo que les impide la distinción respecto a otro tipo de discrepancias; (b) el papel modulador de la autoeficacia en la relación entre el conflicto de tareas y el conflicto relacional ($\beta = -.32, p = .05$).

DISCUSIÓN

Los resultados de este estudio demuestran cómo los empleados pertenecientes a distintas generaciones tienen percepciones diferentes sobre las discrepancias laborales, lo que les impide beneficiarse, como equipo, de sus efectos positivos. Por lo que se sugiere el entrenamiento en gestión del conflicto en el personal de organizaciones sanitarias destacando el papel fundamental de la autoeficacia para prevenir sus consecuencias negativas y fomentar las positivas.

PALABRAS CLAVE: conflicto interpersonal, emociones, autoeficacia.

BIBLIOGRAFÍA

Benítez, M., Medina, F. J. y Munduate, L. (2011). El estudio del conflicto en los equipos de trabajo. Una visión de las contribuciones científicas realizadas en España. *Papeles de Psicólogo*, 32 (1), 69–81

Beunza, J. J. (2012). Conflict resolution techniques applied to interprofessional collaborative practice. *Journal of Interprofessional Care*, Early Online: 1–3 DOI: 10.3109/13561820.2012.725280

de Wit, F. R. C., Greer, L. L., & Jehn, K. A. (2012). The paradox of intragroup conflict: A metaanalysis. *Journal of Applied Psychology*, 97, 360–390. doi:10.1037/a002484

Jehn, K. A., Greer, L. L., Levine, S., and Szulanski, G. (2008), “The effects of conflict types, dimensions, and emergent states on group outcomes”, *Group Decision and Negotiation*, Vol. 17, pp. 465–495.

León-Pérez, J. M^a, Mirko, A. y León-Rubio, J. M^a (2016). Adaptation of the short version of the Psychological Capital Questionnaire (PCQ-12) into Spanish / Adaptación al español de la versión reducida del Cuestionario de Capital Psicológico (PCQ-12). *Revista de Psicología Social*, DOI: 10.1080/02134748.2016.1248024

OMS (2010). *Framework for action on interprofessional education & collaborative practice*. World Health Organization, Ginebra.